

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang 1990/91

Mac/April, 1991

AMP 400 - STRATEGI PEMASARAN

Masa: [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **SEMBILAN** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Sila jawab **TUJUH** soalan sahaja.

Komputeroniks (Malaysia) Sdn. Bhd.

Encik Kamaruzaman, Pengurus Jualan Cawangan Komputeroniks sedang membuat keputusan tentang harga untuk diletak bagi menjual Komputeron 1000X komputer digitalnya kepada syarikat kimia yang terbesar, KT Industry. Kalau Encik Kamaruzaman ikut polisi harga Komputeroniks dengan menambah 33.5% markup keatas kos dari kilang dan memasukkan kos pengangkutan dan duti impot, maka harga 1000X akan diletak sebanyak \$311,200. Encik Kamaruzaman bimbang harga ini terlampau tinggi untuk memenangi kontrak KT Industry.

Empat lagi syarikat komputer yang lain juga telah dijemput oleh KT Industry untuk menghantar tender bagi pembekalan komputer. Encik Kamaruzaman telah menerima maklumat dari "sumber yang boleh dipercayai" yang memberitahu bahawa satu daripada syarikat komputer bersaing akan meletak harganya pada tahap \$218,000. Harga Komputeroniks yang normal ialah \$311,200 iaitu 43% lebih tinggi dari harga syarikat-syarikat bersaing. Semasa perbincangan dengan satu daripada Pengurus Pembekalan KT

AMP400

Industry, Encik Kamaruzaman percaya bahawa Komputeroniks ada peluang untuk memenangi kontrak jika harganya tidak melebihi 20% dari harga tender bersaing yang paling rendah.

KT Industry adalah pelanggan yang terbesar sekali untuk Komputeroniks dan Encik Kamaruzaman merancang strategi untuk diguna dalam meletak komputernya.

Latarbelakang Komputeroniks dan Produk-Produknya

Komputeroniks adalah syarikat komputer dari Amerika Syarikat yang telah membuka pejabat penjualannya di Kuala Lumpur pada tahun 1986 dengan Encik Kamaruzaman sebagai pengurusnya. Produk utamanya di USA dan di Malaysia adalah komputer 1000X, komputer yang direka khusus untuk kegunaan pengawalan proses.

Dalam tahun pertengahan 1970an, pasaran untuk komputer digital pengawalan proses meningkat dengan pesat. Komputer-komputer ini berlainan dari komputer-komputer lain yang digunakan dalam pemprosesan data dan pengkiraan-pengkiraan dalam kejuruteraan. Komputer-komputer ini dikeluarkan oleh syarikat-syarikat yang khusus untuk pengawalan proses.

Komputer digital dikategorikan sebagai kecil, sederhana dan besar mengikut saiz, kompleksiti dan kos. Komputer yang kecil dijual dengan harga sehingga \$80,000; komputer sederhana dengan harga diantara \$80,000 hingga \$600,000 dan komputer besar dengan harga diantara \$1 juta hingga \$6 juta.

Komputer komputeroniks 1000X telah direka khusus untuk penggunaan pengawalan proses. Ia digunakan dalam proses-proses kimia dan perindustrian yang lain seperti pemprosesan minyak, kayu, kertas makanan dan juga kilang penjaan kuasa nuklear.

Selain daripada komputer 1000X, Komputeroniks juga mengeluarkan barisan kecil asessori peralatan komputer pengawalan proses. Asessori-asessori ini menyumbang isipadu syer jualan yang kecil sahaja jika dibandingkan dengan perniagaan keseluruhan Komputeroniks.

AMP400

Dalam masa 6 bulan selepas pembukaan pejabat penjualannya di Kuala Lumpur, perniagaan Komputeroniks telah ditingkat ke tahap \$1,100,000. Dalam tahun 1987-1988 jualan ditingkatkan dengan pesat sehingga \$5 juta. Selangor dan Kuala Lumpur adalah negeri-negeri yang penting sekali untuk Komputeroniks dan menyumbang sebanyak \$1,200,000 atau 24% daripada jualan keseluruhan Malaysia pada tahun 1987-1988. Pulau Pinang telah menyumbang 22% dan Johor 18% kepada jualan 1987-1988. Baki 36% adalah sumbangan dari negeri-negeri lain.

Komputer Komputeroniks yang dijual kepada pelanggan di Malaysia adalah diimport terus dari USA. Oleh sebab komputer-komputer ini keluaran luar negara maka duti import dikenakan. Amaun tarif ini berbeza dari negara ke negara. Tarif Malaysia ke atas komputer adalah 17.5% keatas harga jualan di USA.

Untuk mengurangkan duti pengimportan ini, Komputeroniks telah mendirikan sebuah kilang di Shah Alam, Selangor. Kilang ini akan memasarkan komputer keseluruh Malaysia dan diskedul untuk dibuka pada November 11, 1988. Pada mulanya kilang ini akan hanya memasang (assembled) komputer 1000X. Pemasangan komputer dalam Malaysia akan mengurangkan duti import dari 17% ke 15%. Lama kelamaan kilang ini akan mula mengeluarkan komponen-komponen untuk komputer. Komputer yang diperbuat 100% dalam Malaysia akan menghapuskan semua duti import.

Kilang baru akan mempunyai keluasan 10,000 kaki persegi dengan para pekerja seramai 20-30 orang dalam tahun pertama. "Overhead" setiap tahun dianggarkan dalam \$300,000. Bermula July 1988, pejabat jualan di Kuala Lumpur tidak mendapat apa-apa kontrak untuk pekerjaan kilang baru. Diramalkan latihan pekerja-pekerja dan pemasangan 1000X akan memberi pekerjaan kepada kilang baru untuk 2 atau 3 bulan selepas ia memula beroperasi. Encik Kamaruzaman merasa ragu jika kilang tidak mempunyai pekerjaan selepas 2-3 bulan kecuali Komputeroniks dapat memenangi kontrak dari KT Industry.

Polisi Perletakan Harga Syarikat

Komputeroniks selalunya menekan mutu produknya dan ia terkenal sebagai pemimpin dalam industri komputer digital. Ia bangga sebagai pengeluar komputer yang terbaik dalam ketepatan, boleh dipercayai, fleksibiliti dan kesenangan dalam operasi.

AMP400

Komputeroniks tidak menjual komputernya berasaskan harga. Harga yang dicaj oleh Komputeroniks kerap lebih tinggi daripada harga persaing. Walaupun harganya tinggi, mutu komputer komputeroniks yang tinggi telah dapat bersaing dengan berjaya di USA dan Malaysia.

Harga di Malaysia untuk komputer 1000X dikira seperti berikut:

Kos Amerika Syarikat	(Termasuk kos kilang dan
+	overhead kilang)
Markup 33.5% keatas kos	(Untuk menampung keuntungan,
+	Penyelidikan & Pembangunan,
	dan perbelanjaan jualan)
Kos Pengangkutan dan	
Pemasangan	
+	
Duti Pengimpotan	

Harga Malaysia	

Harga dikira seperti kaedah diatas akan berbeza dari negara ke negara bergantung kepada perbezaan dalam tarif dan komponen-komponen untuk komputer yang spesifik. (Bergantung kepada penggunaan yang spesifik, komponen-komponen 1000X berbeza sedikit dan ini menyebabkan komputer berbeza dengan yang lain). Dalam situasi sekarang, Encik Kamaruzaman telah mengira bahawa harga normal untuk 1000X akan berada ditahap \$311,200. (Lihat Gambarajah 1)

33.5% markup keatas kos yang digunakan oleh syarikat ini direka untuk memberi margin keuntungan sebanyak 15% sebelum cukai, peruntukan penyelidikan & pembangunan sebanyak 10% dan 8% untuk perbelanjaan penjualan dan pentadbiran. Polisi harga adalah dari pihak pengurusan atasan yang tidak suka memotong markup ini.

Pihak pengurusan berpendapat bahawa praktis memotong harga bukan sahaja mengurangkan keuntungan tetapi mencerminkan imej kualiti syarikat yang kurang baik. Encik Kamaruzaman tahu Ketua Eksekutif Komputeroniks pada masakini tidak mahu memotong harga sebab keuntungan sebelum cukai hanya 6% ke atas jualan pada tahun 1987 - 1988 jika dibanding dengan 17% dalam tahun 1986 - 1987. Ketua Eksekutif juga mengatakan ia bukan sahaja mahu mengekalkan markup 33.5% atas kos, tetapi ia mungkin bercadang untuk meningkatkannya.

AMP400

Walaupun polisi komputeroniks untuk mengekalkan harga, Encik Kamaruzaman menyedari beberapa situasi di mana markup atas kos dikurangkan ke 25% untuk mendapat pesanan yang penting di USA. Ada satu masa di mana markup dikurangkan kepada 20% di USA. Di Malaysia, komputeroniks belum lagi pernah mengurangkan markupnya dari paras 33.5%.

PELANGGAN

KT Industry adalah pengeluar bahan kimia dan produk kimia yang terbesar di Malaysia. Ia menjalankan pengeluarannya dengan beberapa kilang kimia seluruh Malaysia. Sehingga masa ini KT Industry telah membeli 3 komputer digital untuk pengawalan proses, semuanya dari komputeroniks. Ketiga-tiga sistem dibeli semasa tahun 1987 - 1988 dan telah menyumbang sebanyak \$1 juta nilai perniagaan kepada komputeroniks. KT adalah pelanggan komputeroniks yang terbesar sekali dan telah menyumbang sebanyak 80% jualan komputeroniks di Malaysia dalam tahun 1987 - 1988.

Encik Kamazuraman percaya bahawa KT Industry membeli komputer komputeroniks oleh sebab reputasi yang terbukti, fleksibiliti, ketepatan dan kualiti keseluruhan yang tinggi. Pegawai-pegawai KT Industry nampak berpuashati dengan prestasi komputer komputeroniks. Encik Kamaruzaman rasa bahawa KT Industry akan terus menjadi penyumbang untuk perniagaan masa depan. Dia anggarkan dalam masa 1 - 2 tahun KT Industry akan memerlukan peralatan komputer digital bernilai \$1 juta.

Komputer yang akan dibeli oleh KT Industry akan digunakan untuk melatih operator-operator kilang kimia yang baru. Program latihan akan mengambil masa 4-5 tahun. Pada akhir program itu, komputer akan tidak digunakan atau digunakan untuk tujuan lain. Komputer akan digunakan untuk pengiraan yang khusus dan hanya memerlukan mesin yang mempunyai sedikit fleksibiliti. Dalam spesifikasi tendernya, KT Industry mengatakan bahawa mereka berminat untuk membeli komputer yang boleh dipercayai dan harga yang sederhana. Fleksibiliti mesin dan ketepatan disenarai sebagai minor dalam kepentingan. Mesin hanya digunakan untuk tujuan latihan bukan pengawalan proses.

PERSAINGAN

Dalam pasaran Malaysia, hampir 9 syarikat komputer bersaing dengan komputeroniks dalam segmen harga sederhana komputer digital untuk pengawalan proses. Gambarajah 2 menunjukkan pecahan jualan di antara syarikat-syarikat ini untuk satu tahun. Hanya 4 syarikat sahaja yang menyumbangkan 80% jualan keseluruhan industri pada tahun 1987-88.

Encik Kamaruzaman bimbang tentang persaingan sengit dari syarikat-syarikat tersebut:

Storm-Troppers Sdn Bhd

Syarikat ini agresif dan sedang bertindak untuk memperluaskan syer pasarannya. Mereka menjual komputer yang berkualiti sederhana, penggunaan am dengan harga 22.5% lebih rendah daripada 1000X. Komputernya tidak dikenakan duti impot sebab semua pengeluarannya adalah dalam Malaysia. Hingga masa ini, Storm Troppers hanya menjual komputer untuk penggunaan am dan ada sumber dagangan yang mengatakan mereka sedang membentuk komputer istimewa dalam usaha untuk memenangi tender KT Industry. Harga yang dicadangkan dilaporkan dalam lingkungan \$218,000.

Darth-Vader Sdn Bhd

Syarikat baru yang mula mengeluarkan komputer penggunaan am yang berkualiti sama seperti komputeroniks 1000X. Encik Kamaruzaman rasa bahawa syarikat ini akan menjadi ancaman jangka panjang untuk syarikatnya dalam industri yang sama. Untuk mendapat syer pasaran, Darth-Vader menjual komputernya dengan harga hampir dengan paras kosnya. Mereka menjual dengan harga yang sama dengan Komputeroniks jika tidak dikenakan duti impot.

SkyWalker Sdn.Bhd

Syarikat ini adalah syarikat dari USA yang sudah melengkapi kemudahan pengeluarannya di Malaysia untuk mengeluarkan barisan peralatan komputer yang luas. Komputer mereka bersaing dengan 1000X mempunyai kualiti yang sederhana sahaja. SkyWalker kerap menggunakan taktik potongan harga dan kadang-kadang harganya 50% lebih murah daripada harga 1000X. Walaupun dengan taktik tersebut, Komputeroniks masih berjaya bersaing dengan SkyWalker oleh sebab kecanggihan teknikal komputer 1000Xnya.

AMP400

Encik Kamaruzaman tidak begitu bimbang dengan pesaing-pesaing yang lain sebab mereka bukan faktor yang signifikan dalam segmen komputer Komputeroniks.

PASARAN MALAYSIA UNTUK KOMPUTER DIGITAL YANG BERHARGA SEDERHANA

Jumlah anggaran pasaran Malaysia untuk komputer digital (untuk pengawalan proses) berharga sederhana adalah \$4 juta setahun.

Encik Kamaruzaman rasa bahawa pasaran ini dijangka akan meningkat 25% setahun untuk beberapa tahun akan datang. Untuk tahun 1988-1989 dia sudah mengetahui secara positif bahawa perniagaan baru bernilai \$1.3 juta akan wujud seperti pecahan yang berikut:

KT Industry	\$ 300,000
- Kilang Shah Alam	250,000
- Kilang Seremban	150,000
Malaysian Power	440,000
General Chemicals	160,000

	\$1,300,000

Perniagaan di atas adalah tambahan kepada komputer yang sedang dicari oleh KT untuk kilang barunya.

Semasa menganalisa situasi masakini, Encik Kamaruzaman memikirkan tentang dua perkara:

- (a) Meletakkan harga untuk mendapat kontrak KT supaya memberi pekerjaan untuk kilang baru Komputeroniks.
- (b) Merancang satu pelan pemasaran jangka panjang untuk menjadikan Komputeroniks sebagai syarikat pengeluar dan pengedar komputer yang terunggul di Malaysia.

AMP400

Gambarajah 1

PENGIRAAN HARGA NORMAL KOMPUTER 1000X UNTUK KT INDUSTRY

Kos dari kilang	\$192,000
33.5% Markup atas kos	64,000

Harga senarai USA	\$256,000
Duti Impot (15% atas harga USA)	38,400
Pengangkutan & Pemasangan	16,800

	\$311,200

Gambarajah 2

SYER PASARAN UNTUK 1987-1988 SYARIKAT-SYARIKAT YANG MENJUAL
KOMPUTER BERHARGA SEDERHANA UNTUK PASARAN MALAYSIA.

Komputeroniks	\$1,200,000	30.0%
Storm-Troppers	800,000	20.0%
Darth-Vader	500,000	12.5%
SkyWalker	700,000	17.5%
6 Syarikat lain	800,000	20.0%
	-----	-----
	\$4,000,000	100.0%
	-----	-----

Jawab semua soalan dibawah ini :

1. Sejauh manakah perlu Encik Kamarulzaman memotong harga supaya dapat bersaing dengan berjaya.

[5 markah]

2. Apakah yang boleh diperolehi dengan meletak harga rendah?

[5 markah]

AMP400

3. Apakah yang akan hilang jika harga rendah?

[5 markah]

4. Apakah penilaian anda terhadap keadaan pasaran sekarang?

[5 markah]

5. Apakah penilaian anda terhadap suasana persaingan sekarang?

[5 markah]

6. Apakah yang perlu Encik Kamarulzaman lakukan untuk mendapatkan kontrak KT Industry?

[25 markah]

7. Sediakan satu rancangan pemasaran untuk Komputeroniks bagi tahun 90an.

[50 markah]

---ooo0000ooo---